

Las Relaciones Públicas y La Comunicación

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?

Es una forma específica de relacionarse unos con otros.

“La comunicación es el proceso por el cual un conjunto de acciones (interaccionadas o no) de un miembro o miembros de un grupo social son percibidas e interpretadas significativamente por otro u otros miembros de ese grupo. Es decir, alguien ejerce una acción que alguien interpreta significativamente”.

INTRODUCCIÓN

- Importancia de una comunicación eficaz en la sociedad.
- Problema actual: **falta de comunicación.**
- La comunicación es **vital en las relaciones públicas.**
- Los medios de comunicación reflejan la imagen de la empresa.
- Se debe reflejar una **única imagen corporativa.**

EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

- La comunicación personal consta de dos componentes:
 - ♣ **Componente objetivo:** es el mensaje explícito.
 - ♣ **Componente afectivo:** es la expresión de nuestra actitud personal en relación con el mensaje. A través de: Gestos, Tono de voz, Volumen, Mirada...
- Objetivos de la comunicación:
 - ♣ Transmisión clara del mensaje
 - ♣ Actuación del receptor como quiere el emisor
 - EJEMPLO: En el mundo empresarial se utiliza el marketing emocional

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

EL EMISOR, Persona/s que desean comunicar un mensaje, utilizando un código y un canal.

- Definir los objetivos
- Dar por supuesto la distorsión del mensaje
- Reducir el número de escalones en el proceso
- Planificar la comunicación

- Buscar la retroalimentación (feedback)
- Nunca tratar de impresionar
- Buscar nexos de unión

CÓDIGO, Conjunto de **signos** que a través del idioma permiten formular y **comprender las ideas** bajo la forma de mensaje.

MENSAJE, Forma de expresión y contenido de la idea.

Requisitos:

- Inteligible
- Terminología comprensible
- Reclamará la atención y el interés
- Fácil de decodificar e interpretar
- Convincente y que cause efecto

CANAL

- Medio de comunicación por el que se transmite el lenguaje.
- Es muy importante elegir el adecuado.

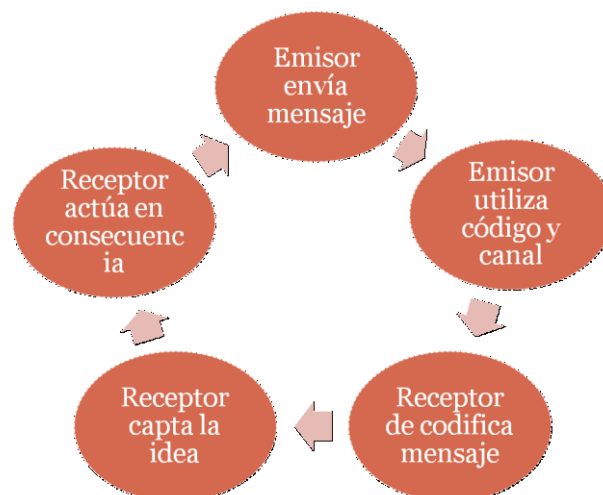
CONTEXTO

- Circunstancia o momento que rodea la transmisión del mensaje y que influye en su interpretación.

RECEPTOR

- Personas/s a las que se dirige el mensaje.
- Debe escuchar sin valorar y no anticiparse.

Pasos en el proceso de la comunicación



La distorsión en la comunicación

- Comunicarse de forma **eficaz** es difícil
- Si conocemos la **distorsión** que se produce en la comunicación será más fácil **evitarla**.
- A veces transmitimos una aproximación de lo que pensamos
- El receptor no siempre presta la debida **atención**.
- El mensaje puede ser largo y complejo
- Circunstancias
- Reconocer las diferencias entre:

Lo que se piensa
Lo que se quiere decir
Lo que se sabe decir
Lo que se dice
Lo que se escucha
Lo que se comprende
Lo que se acepta
Lo que se retiene
Lo que se hace

Comunicación verbal: técnicas de expresión

- La comunicación verbal es la más importante a la hora de relacionarnos.
- Para dominar las técnicas de comunicación:
 - Ensayo previo
 - Puesta en escena

No solo:	Sino también:
Informar	Entusiasmar
Ilustrar	Persuadir
Decidir	Cuestionar
Discutir	Motivar

- Requisitos para una comunicación oral eficaz:
 - Utilizar un vocabulario comprensible para el receptor.
 - Utilizar fórmulas convincentes y atrayentes para conseguir el feedback deseado
 - Comunicación no verbal en concordancia
 - Saber escuchar. Paciencia
- Componentes paralingüísticos (Tabla 9.1 pag.179)
- Estar convencido de lo que se dice.
 - Dar fuerza a las palabras, con:
 - Contacto visual con los oyentes.
 - Volumen de voz moderado.
 - Tono tranquilo y firme.
 - Ritmo habla animado.
 - Gestos relajados.
 - Pausas expresivas.
- La conversación es un diálogo hablado o escrito entre dos o más personas.
- Sirve para: *transmitir* información, *resolver* problemas, *mantener las relaciones sociales* y *disfrutar* de la interacción.
Integra las *señales verbales* y *no verbales*.
- Claves más importantes para mantener una conversación:
 - *Honestidad*
 - *Espontaneidad*
 - *Retroalimentación* (feedback)
- Elementos básicos:
 - *La duración*
 - *Las preguntas*
 - *Autorrevelación*

Comunicación no verbal

- La comunicación no verbal es la parte de la comunicación **relacionada con los movimientos corporales**, voluntarios o inconscientes que acompañan a la comunicación verbal.
- El lenguaje corporal muestra nuestros **deseos y sentimientos más profundos**, que verbalmente no queremos expresar.

- Puede **ratificar** o **contradecir** lo que decimos.
- La **Kinesia** es la ciencia encargada del estudio del lenguaje corporal.
 - **Proxémica**: estudia el modo en que el ser humano utiliza su espacio. Cuatro zonas principales:
 - ♣ Distancia de intimidad. (contacto corporal – 60 cm)
 - ♣ Distancia interpersonal (60 cm – 160 cm)
 - ♣ Distancia social
 - ♣ Distancia pública

Estilos de comunicación y comunicación no verbal

ESTILO PASIVO	ESTILO AGRESIVO	ESTILO AFIRMATIVO
Cabeza baja	Mentón levantado	Cabeza erguida
Gestos contraídos	Gestos tensos	Gestos desinhibidos
Mirada tímida	Mirada fría y hostil	Mirada frontal y cálida
Sonrisa nerviosa	Sonrisa irónica y burlona	Sonrisa franca y abierta
Volumen de voz bajo	Volumen de voz alto	Volumen de voz moderado
Tono inseguro	Tono arrogante	Tono tranquilo y firme

La expresión facial

- La cara es el principal sistema de señales en la comunicación no verbal.
- Las principales emociones que se transmiten a través del rostro son:
 - Alegría
 - Sorpresa
 - Tristeza
 - Miedo
 - Duda
 - Ira
 - desprecio
- Áreas de expresión facial y expresión corporal (ver tablas 9.2 y 9.3 pag 182 y 183)

Habilidades sociales

- La **habilidad comunicativa** nos permite satisfacer y expresar nuestros derechos, obligaciones, necesidades, sentimientos...
- Existen **cinco áreas**:
 - *Cumplidos*
 - *Quejas* (de forma constructiva)
 - *Defender los propios derechos e intereses* (saber decir no)
 - *Pedir favores* (nunca exigir)
 - *Resolución de conflictos*
- Las habilidades sociales se convierten en un requisito indispensable en la selección de candidatos a un puesto de trabajo.

<i>TENER HABILIDADES SOCIAL.</i>	<i>O</i>	<i>NO TENER HABILIDADES SOCIALES</i>
VENTAJAS		INCONVENIENTES
MEJORA LA COMUNICACIÓN		INCAPACIDAD DE COMUNICARNOS BIEN
AFRONTAR RESPONSABILIDADES EN EL TRABAJO		ANSIEDAD ANTE INCAPACIDAD DE RESOLVER PROBLEMAS
MEJOR ADAPTACIÓN		FALTA ADAPTACIÓN A CAMBIOS
MAYOR RENDIMIENTO		CUESTA HACERSE ENTENDER Y QUE LO COMPRENDAN
MEJORA LA RELACIÓN CON LOS DEMÁS (EMPATÍA)		PROVOCA SOLEDAD
MENOS PROBLEMAS		

La Asertividad

- Es una **forma de comunicación** en la que expresamos nuestras necesidades, sentimientos y deseos, RESPETANDO A LOS DEMÁS.
 - **Asertividad empática**: Expresamos nuestros sentimientos reconociendo los de la otra persona.
 - **Asertividad progresiva**: Aunque la otra persona no responda positivamente, seguimos siendo asertivos.

El comportamiento asertivo

- Nos permite hablar honestamente para llegar a la resolución de problemas, conocer tanto nuestros derechos y necesidades como los de la otra persona.

- Algunas claves para manejar situaciones de forma asertiva:
 - Autoconocimiento de nosotros y los demás
 - Dirigirse directamente a la persona sin rodeos
 - Nunca hacer hipótesis sobre pensamiento ajeno
 - Practicar la empatía
 - Utilizar el feedback
 - Etc. (pag.186)

- Barreras que impiden la asertividad:
 - El egoísmo
 - No admitir errores
 - No preguntar motivos
 - Pensar que más vale malo conocido que bueno por conocer
 - Querer hacer el trabajo solo, ¿ NO SOMOS UN EUIPO?
 - NO AYUDAR A LOS CLIENTES CON SUS PROBLEMAS
 - Etc. (pag.186 y 187)

COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

- La **organización** es un **sistema estable de individuos** que trabajan por unos **objetivos comunes**, respetando la jerarquía y la división de niveles.
- La comunicación en las organizaciones es:
 - Elemento **integrador** del sistema
 - Eje para **coordinar** las actividades que servirán para conseguir los objetivos.

Tipos de comunicación

- **Comunicación ascendente:** se comunica información a otra persona en un nivel jerárquico superior.
- **Comunicación descendente:** se comunica información a otra persona en un nivel jerárquico inferior.
- **Comunicación horizontal:** los miembros de un mismo nivel de la jerarquía, se comunican por vías oficiales u oficiosas.

Comunicación en grupo

- Las **relaciones de poder** influyen en la adecuación del **tipo de comunicación** en las organizaciones.

$$\text{COOPERACIÓN} + \text{COMPETICIÓN} = \text{COOPETICIÓN}$$

- La comunicación del grupo dependerá de:

- Número de personas
 - Objetivo a conseguir
 - Interrelación
 - Conciencia de grupo
- En las **reuniones de trabajo** la comunicación en grupo se desarrollará en función del **número de asistentes**.
 - En las reuniones de trabajo se pueden producir **reacciones positivas o negativas**.
 - El éxito de la reunión se mide por el número de reacciones positivas o negativas.

GRUPOS EN LA EMPRESA:

- Grupos permanentes
- Grupos temporales
- Grupos de proyecto
- Grupos de negociación

Comunicación interna y externa

- **Comunicación interna:**
 - Se dirige al público interno de la empresa(trabajadores,etc)
 - Interiorizar la imagen e la empresa por los trabajadores
 - La comunicación más frecuente será la descendente, potenciando el trabajo en equipo.
- **Comunicación externa:**
 - Se dirige a personas de fuera de la organización
 - Proyección de la imagen de empresa
 - Finalidad publicitaria
 - Otros tipos de comunicación:
 - Formal o informal
 - Presencial o a distancia
 - Subjetiva u objetiva
 - Valorativa o no valorativa

- Hablada, escrita o gestual
 - Unidireccional o multidireccional
 - Individual o colectiva
- Comunicación a través de internet y las REDES SOCIALES.